

Dnro HAL:169 /2013

201 § LAUSUNTOPYYNTÖ JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Valmistelija: hallinto- ja talousjohtaja Erkki Hirsimäki.

Valtionvarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:  
Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakaspalvelurajapintana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

- Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
- Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullisella etäisyydellä asukkaista.
- Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelupisteestä säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset.

Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien.

Pöytäkirjantarkastajien nimet		
Lautakunta	Hallitus	Valtuusto
		Otteen oikeaksi todistaa Jalasjärvellä / 2013
		Pöytäkirjanpitäjä / keskusarkistonhoitaja / hallintosihteeri / hallinto- ja talousosaston osastosihteeri / toimistosihteeri

Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavissa sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta.

Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdollista perustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti.

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa kehittämishankkeen raportista sekä siihen liitetystä luonnoksesta hallituksen esitykseksi viimeistään 13.9.2013 sähköpostitse osoitteella [valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi).

Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnokseen ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>.

"Tällä hetkellä valtion toimijoiden asiakaspalvelun laskennalliset kustannukset ovat selvitysten mukaan 154,5 miljoonaa euroa vuosittain. Yhteisen uuden asiakaspalvelun piiriin tulevien kuntien laskennalliset kustannukset asiakaspalvelusta ovat 111,6 miljoonaa euroa. Laskennallisesti ja teoreettisesti voitaisiin siirtyä noin 266 miljoonan euron kokonaiskustannuksista alle 100 miljoonan euron tasoon, jos asiakaspalvelut yhdistettäisiin ja ne samalla mitoitettaisiin laskevaan kysyntään. Asiakaspalvelun kustannukset eivät käytännössä voi kuitenkaan vähentyä näin suuressa määrin, koska viranomaisten palvelukseen jää edelleen asiakaspalvelua antavia asiantuntijoita."

#### Kj:n ehdotus:

Kunnanhallitus toteaa lausuntonaan, että julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet ovat kannatettavia ja sopivat hyvin kunnan järjestettäväksi. Kuntahan on käytännössä ainut mahdollisuus palvelun järjestäjäksi, kun valtion laitoksia haja-asutusalueella ei enää juurikaan ole.

Pöytäkirjantarkastajien nimet		
Lautakunta	Hallitus	Valtuusto

Otteen oikeaksi todistaa  
Jalasjärvellä 27/8 2013

**ANNI PÄRKÖNEN**  
OSASTO SIHTTEERI  
Jalasjärvi  
Puh. (06) 4500502, Fax (06) 4500411  
[www.jalasjarvi.fi](http://www.jalasjarvi.fi)

Pöytäkirjanpitäjä / keskusarkistonhoitaja / hallintosihteerin /  
hallinto- ja talousosaston osastosihteerin / toimistosihteerin

Johtuen kunnan ikärakenteesta ja pitkistä etäisyyksistä Jalasjärven kunnanhallitus esittää, että Jalasjärven kunta saa palvelupisteen.

Kunnan on kuitenkin saatava järjestelyssä täysi korvaus ja esim. tulevat henkilöstön eläkemaksut tulee huomioida valtionkorvauksessa. Asiakaspalvelun taso tulee taata riittävällä resurssoinnilla, jolloin palvelun asiantuntemus ja taso pystytään takaamaan. Järjestelmä ei saa myöskään johtaa valtionpalveluiden kiihtyvään alasajoon maaseudulta.

**Päätös:**

Kunnanhallitus hyväksyi päätösehdotuksen.

Pöytäkirjantarkastajien nimet		
Lautakunta	Hallitus	Valtuusto

Otteen oikeaksi todistaa  
Jalasjärvellä 27/8 2013

**ANNI MÄRKÖNEN**  
OSASTOSIHTTEERI  
Puh. (0) 4550 302, Fax (0) 4550 303  
anni.hanonen@jalasjarvi.fi

Pöytäkirjanpitäjä / keskusarkistonhoitaja / hallintosihteeri /  
hallinto- ja talousosaston osastosihteeri / toimistosihteeri